

## **Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности**

В соответствии с требованиями «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22) предоставляем права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности и способы защиты прав получателя финансовой услуги.

Взаимодействие с Должником, направленное на возврат просроченной задолженности, посредством личных встреч, телефонных переговоров, автоматизированного интеллектуального агента, телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, вправе осуществлять только кредитор, в том числе новый кредитор, при переходе к нему прав требования, либо представитель кредитора (профессиональная коллекторская организация, кредитная организация, включенная в перечень кредитных и микрофинансовых организаций и действующая в качестве представителя кредитора, входящего в одну группу лиц с данной кредитной организацией, либо представителя кредитора, являющегося специализированным обществом, ипотечным агентом, либо представителя единого института развития в жилищной сфере и его организаций, предусмотренных статьей 3 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 225-ФЗ «О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»).

Привлечение к взаимодействию с Должником лиц, имеющих неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности, не допускается.

Привлечение к взаимодействию с Должником на территории Российской Федерации лиц, находящихся за пределами территории Российской Федерации, а также иных лиц для осуществления взаимодействия с Должником с использованием международной телефонной связи или передачи из-за пределов территории Российской Федерации телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений не допускается.

При осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности Должник вправе в любой момент отказаться от соглашения, предусматривающего иные способы взаимодействия, нежели личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированный интеллектуальный агент, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания Должника, с кредитором или представителем кредитора (если такое соглашение было заключено), путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом, либо по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора, либо представителя кредитора в сети «Интернет», либо указанном при заключении договора или иного соглашения между кредитором и Должником, либо путем вручения под расписку.

Должник в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом кредитору или представителю кредитора, которому дано соответствующее согласие, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом, либо по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора, либо представителя кредитора в сети «Интернет», либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и Должником, либо путем вручения под расписку.

Должник в любое время вправе отозвать согласие на обработку его персональных данных, позволяющее кредитору или представителю кредитора, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о Должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные Должника, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом, либо по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора, либо представителя кредитора в сети «Интернет», либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и Должником, либо путем вручения под расписку.

При этом в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных, если обработка персональных данных необходима для осуществления прав и законных интересов оператора или третьих лиц, в том числе в случаях, предусмотренных Федеральным законом «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Вне зависимости от наличия согласия Должника, раскрытие сведений о Должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных Должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или в (на) жилом помещении, доме, на здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы (учебы) Должника не допускается.

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.

Микрофинансовая организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору потребительского займа в наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа случаях, предусмотренных статьёй 12 «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации».

Должник и кредитор вправе, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с Должником по инициативе кредитора или представителя кредитора, отличную от предусмотренной Федеральным законом «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

При этом Должник вправе отозвать такое согласие, сообщив об этом кредитору или представителю кредитора, которому дано соответствующее согласие, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом, либо по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора, либо представителя кредитора в сети «Интернет», либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и Должником, либо путем вручения под расписку. Кроме того, условия такого соглашения не могут умалять человеческое достоинство Должника. Такое соглашение может быть заключено только после образования у физического лица просроченной задолженности по соответствующему договору.

Должник (его попечитель) вправе направить кредитор и (или) представителю кредитора заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного Должником адвоката, указав фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя Должника, регистрационный номер адвоката в реестре адвокатов субъекта Российской Федерации, номер контактного телефона представителя Должника, адрес его электронной почты (при наличии), а также почтовый адрес представителя Должника или адвокатского образования, в котором адвокат осуществляет свою профессиональную деятельность,

Не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения Должником обязательства Должник (его попечитель) вправе направить кредитор и (или) представителю кредитора заявление об отказе от взаимодействия посредством личных встреч, телефонных переговоров, автоматизированного интеллектуального агента, телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, по установленной ФССП России форме. При этом заявление Должника об отказе от взаимодействия, направленное до истечения указанного срока, считается недействительным.

В случае получения заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником адвоката кредитор и (или) его представитель вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным должником адвокатом, а в случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении четырех месяцев с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства кредитор и (или) его представитель, не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником посредством личных встреч, телефонных переговоров, автоматизированного интеллектуального агента, телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи.

В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления Должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничения, приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с Должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных Федеральным законом «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"». Так в случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление Должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном Федеральным законом «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"», по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

Кредитор и представитель кредитора обязаны ответить на обращение Должника и представителя Должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого обращения.

Кредитор в течение пяти рабочих дней с даты привлечения представителя кредитора для осуществления с Должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, или с даты перехода права требования к иному лицу обязан внести соответствующие сведения в Единый федеральный реестр юридически значимых сведений о фактах деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и иных субъектов экономической деятельности, а также сообщить об этом Должнику, направив соответствующее уведомление следующими способами: через нотариуса; по почте заказным письмом; по адресу

электронной почты, указанному Должником при заключении договора или иного соглашения между кредитором и Должником; с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг; путем вручения уведомления под расписку; иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и Должником.

По инициативе кредитора и (или) представителя кредитора не допускается взаимодействие с Должником, направленное на возврат просроченной задолженности, посредством личных встреч, телефонных переговоров, автоматизированного интеллектуального агента, в связи с признанием обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания Должника банкротом, в связи с действием льготного периода в отношении обязательств Должника, либо в связи с получением документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, о том что Должник является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, либо Должник находится на излечении в стационарном лечебном учреждении, либо Должник является инвалидом первой группы, либо Должник является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).